BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 52
29 mei
2015

Officiële uitgave van gemeenschappelijke regeling
Veiligheidsregio Limburg-Noord.

Klachtenregeling

Limburgse GGD'en

Vastgesteld door het Dagelijks Bestuur van de GGD Zuid Limburg d.d. 14-12-2009
Vastgesteld door de Bestuurscommissie van de GGD Limburg-Noord d.d. 24-03-2010
De Bestuurscommissie van de GGD Limburg-Noord en het dagelijks bestuur van de GGD Zuid Limburg, gelet op de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Stbl. 1995, 308), gewijzigd op 7 april 2005 (Stbl. 216, 217) en in werking getreden op 16 juni 2005;
overwegende,
dat de Wet klachtrecht cliënten zorgsector nadrukkelijk van toepassing isop GGD'en,
dat de GGD een behoorlijke klachtenregeling moet hebben,
dat een regeling rechtsbescherming biedt aan de cliëntenvan de GGD,
dat hiermee de kwaliteit van de dienstverlening verbeterd wordt,
besluiten vast te stellen de volgende
Klachtenregeling Limburgse GGD'en

Artikel 1 Begripsbepalingen

GGD Geneeskundige Gezondheidsdienst Zuid Limburg of de Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Limburg-Noord;
bestuur hetdagelijks bestuur van de GGD Zuid Limburg en de bestuurscommissie van de GGD Limburg-Noord, beide zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, Wet klachtrecht cliëntenzorgsector;
commissie de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2 van de Wet;
medewerker eenieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de GGD; onder de medewerkers worden ook begrepen stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in opdracht van de GGD interne of externe werkzaamheden verrichten;
cliënt een natuurlijk persoon aan wie de GGD zorg of diensten wil verlenen, verleent, heeft verleend of heeftnagelaten te verlenen;
klacht uiting van onvrede over het handelen of functionerenvan de GGD of een medewerker;
een klacht kan uit meerdere onderdelen bestaan;
klager de cliënt of degene die namens een (overleden) cliënt een klacht indient;
aangeklaagde degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt;
de wet de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Artikel 2 Doel klachtenregeling

1. Het doel van de klachtenprocedure is omte komen tot een uitspraak over de gegrondheid of on-gegrondheid van de klacht en zo mogelijk het oplossen van de onvrede van de klager over de zorg- en dienstverlening vande GGD.
2. Tevens kunnen naar aanleiding vanklachten maatregelen genomenworden ter verbetering vande kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1.Partijen zetten zich ervoor in de klacht eerst onderling te bespreken;

2. Partijen zetten zich ervoor in hun standpunten waarheidsgetrouw weer te geven, respect op te brengen voor de persoon van de andere partij en extreme uitingen van onvrede na te laten;
2. De commissie en de secretaris zetten zich in voor een onpartijdige behandeling van de klacht;
3. De commissie en de secretaris respecteren de integriteit ende privacy van beide partijen;
4. Beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich tijdens de procedure te laten vertegenwoordigen;
5. Bij de behandeling van eenklacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen;
6. Bij de behandeling vaneen klacht hebben beide partijen en degenen die hen bijstaan of vertegenwoordigen het recht alle stukken in te zien die relevant zijnvoor de behandeling van de klacht m.u.v de privacygevoelige gegevens.

Artikel 4 Taak en samenstelling van de klachtencommissie

1. Er is een commissie ter behandeling van klachten.

2. De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en uit twee andere leden, namelijk de directeur van de GGD en eenvertegenwoordiger op voordracht van het Huis voor de Zorg in Limburg. Indien de klacht betrekking heeft op de GGD Zuid Limburg zal een lid van de directie van de GGD Limburg-Noord deel uit maken van de commissie en indien de klacht betrekking heeft op de GGD Limburg-Noord zal een lid van de directie van de GGD Zuid Limburg deel uit maken van de commissie.
   Alle drie de leden, inclusief de plaatsvervangers, worden aangewezen danwel benoemd,geschorst en ontslagendoor het bestuur.
1. De voorzitter kangeen deel uitmaken van of werkzaamzijn onderverantwoordelijkheid vanhet bestuur. De overige leden kunnen geendeel uitmaken van hetbestuur.

Artikel 5 Zittingsduur

1. De leden van de commissie m.u.v. de directeur worden benoemd voor eenperiode vanvier jaar. Zij kunnen,op hun verzoek, nog een keer aansluitend herbenoemd worden voor vier jaar.
   De directeur maakt o.g.v. zijn functie deel uit van de commissie. Zijn deelname is derhalve voor onbepaalde tijd.
2. De benoemde leden vande commissie kunnen op ieder momentontslag nemen. Zij blijven na eeningediend ontslag indien mogelijkhun functie vervullen totdat inhun opvolging is voorzien.
3. Het bestuur kan omgewichtige redenen hetlidmaatschap van eenlid vande commissie beëindigen.

Artikel 6 Secretaris

Het bestuur wijst eenambtelijk secretaris en diens plaatsvervanger aan.

Artikel7 Indiening van een klacht

1. Zowel van de mondelinge als van de schriftelijke klachten dient onmiddellijk voorzover nog niet is geschied, een klachtenformulier ingevuld te worden.
1. De ontvangstdatum van dit formulier wordt geregistreerd. Het klachtenformulier bevat o.a. de volgende gegevens: naam, adres, woonplaats, telefoonnr. van klager, omschrijving van de klacht, doel van de klacht, tijdstip, de betreffende medewerker, en getuigen.
3. Alvorens tot formele klachtenbehandeling wordt overgegaan, wordt de klager uitgenodigd eerst een bemiddelingstraject in te zetten.
4. De bemiddelingstermijn duurt maximaal 14 dagen en start na de ontvangst van de klacht. Indien het bemiddelingsgesprek een verbetermaatregel oplevert, zal klager nadat deze gerealiseerd is, hiervan op de hoogte gesteld worden door de leidinggevende.
5. Indien aan het eind van de termijn of eerder blijkt dat tot een formele behandeling moet worden overgegaan, zal de klacht voorgelegd worden aan de commissie.
6. Indien namens een cliënt wordt geklaagd is een schriftelijke machtiging van de cliënt nodig. Dit geldt nietals namens een minderjarige wordt geklaagd of namens een overleden persoon.
7. Als een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid hier binnen twee weken duidelijkheid over te verschaffen.
8. De klager wordt, indien gewenst, geïnformeerd over instellingen die hem behulpzaam kunnen zijn bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt door of namensde commissie schriftelijk aan de klager bevestigd.
1. Bij de ontvangstbevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt aan de klager meegedeeld welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd. De klager krijgt ook een afschrift van het reglement.
2. De commissie verstrekt degene over wie geklaagd is een afschrift van de klacht.

Artikel 9 Behandeling van de klacht

1. De commissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om in ieder geval schriftelijk hun standpunt toe te lichten c.q. te reageren. Partijen krijgen een afschrift van elkaars ingediende stukken.
   Tenzij er redenen zijn om dit niet te doen wordt er in principe mondeling gehoord en kunnen klager en aangeklaagde - tenzij zij of de klachtencommissie dat niet wensen - inelkaars aanwezigheid hun standpunt toe lichten.
1. De aangeklaagde is behoudens zwaarwegende redenen verplicht te verschijnen voor de commissie.
2. De commissie kan,indien zulks ter beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderenin de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
3. De commissie raadpleegt een extern deskundige wanneer zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen oordeel over de klacht te geven. De GGD vergoedt de kosten voor de inzet van deze extern deskundigen.
5. Van een mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt.

6. Aan het indienen van een klacht en het gebruik van de commissie zijn geen kosten verbonden voor de klager. De klager kan voorts geen aanspraak maken op vergoeding van reiskosten of gederfde inkomsten.
   De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich ter behartiging van hun belangen, laten bijstaan door een gemachtigde. Eventuele hieraan verbonden kosten zijn voor zijn rekening.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van een klacht

1. De commissie kanbepalen dat eenklacht niet(verder) in behandeling wordt genomen als:
   a. de klacht een gedraging betreft die reeds eerder in een klachtenprocedure is geweest en er hebben zich geen nieuwe feiten voorgedaan;
   b. tenaanzien van de gedraging voor klager bezwaar en beroep openstaat of heeft opengestaan en deze daar geengebruik van heeft gemaakt;
   c. klager niet klachtgerechtigd is.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst vande klacht schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de reden daarvan.

Artikel 11 Vergaderingen van de commissie

1. De voorzitter van de commissiebepaalt plaats entijdstip van de vergadering vande commissie.
2. Indien de commissie de personenals bedoeld in artikel 9, eerste en tweede lid, in eenvergadering uitnodigt, wordenzij daarvan uiterlijk twee weken voor de datum vande vergadering schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 12 Quorum

Voor het houden van een vergadering van de commissie is vereist dat alle leden dan wel plaatsvervangers aanwezig zijn.

Artikel 13 Niet deelnemen aan de behandeling

1. De leden van de commissie nemen niet deel aande behandeling van een klacht indien daarbij hunonpartijdigheid in hetgeding is.
2. Van de in het eerste lid bedoelde situatie is in ieder geval sprake indien de klacht rechtstreeks betrekking heeft op eengedraging van het desbetreffende lid.

Artikel 14 Openbaarheid van de vergadering

De vergadering van de commissie is niet openbaar.

Artikel 15 Inlichtingen en geheimhouding

1. Inverband metde behandeling vande klacht is de commissie bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen inte winnenof te doen inwinnen danwel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met gerichte toestemming van de klager en m.u.v.gegevens die betrekking hebbenop derden.
1. De commissie en andere bij de procedure betrokkenen hebbeneen geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeenhun uit hoofde van hunfunctie als lid of voorzitter vande commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzijuit hun taak bij de uitvoering vande wet de noodzaak tot bekendmakingvoortvloeit.
2. De commissie meldt een klacht waarbij mogelijk een calamiteit of seksueel misbruik aan de orde is, direct aan het bestuur via de directeur van de GGD. Dit geldt ook als de klacht zich richt op een andere ernstige situatie (onverantwoorde zorg) met een structureel karakter.
3. De directeur is verplicht om calamiteiten en seksueel misbruik te melden aan de inspectie.
4. Indien de commissie niet is gebleken dat de GGD maatregelen heeft bij getroffen bij ernstige situaties zoals genoemd in lid 3, meldt zij de klacht zelf rechtstreeks aan de inspectie.

De commissie informeert de klager en zo mogelijk ook de aangeklaagde over het voornemen tot de melding.
Zij verstrekt daarbij de naam van degene over wie is geklaagd, alsmede van de klager indien deze daar toestemming voor heeft gegeven.
1.De GGD maakt geen melding van de klachtenprocedure in het cliëntendossier.

Artikel 16 Beoordeling van de klacht

1. De commissie geeft binnen twee maanden na ontvangst van de klacht bij haar een schriftelijk gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van ieder klachtonderdeel. De commissie doet geen uitspraak over de verwijtbaarheid van een bepaalde gedraging. Dit is voorbehouden aan de aansprakelijkheidsverzekeraar of de civiele rechter.
2. De commissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen door het bestuur naar aanleiding van de ingediende klacht.

3. Het oordeel over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen wordt ter kennis gebracht van de klager, degene over wie is geklaagd, het bestuur ende directeur.
4. Indien naarhet oordeel vande commissie de termijn van twee maandenals bedoeld in het eerste lid, ontoereikend is voor het gevenvan eenoordeel over eeningediende klacht kanzij deze verlengen mettwee maanden.
5. Vande inhet vierde lid bedoelde verlenging stelt de commissie de klager en degene over wie is geklaagd in kennis onder opgave vanredenen en vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel zal worden gegeven.

Artikel 17 Reactie bestuur

1. Binnen één maand na ontvangst van het oordeel als bedoeld in artikel 16, lid 3, deelt het bestuur de klager gemotiveerd schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het daarin vervatte oordeel c.q. de daarin geformuleerde aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke. Van deze mededeling wordt een afschrift gestuurd aan de commissie, de aangeklaagde en de directie.
2. Indien het niet mogelijk is de in lid 1 bedoelde mededeling binnen één maand te doen geeft het bestuur daarvan, met afschrift aan de commissie en aan de klager schriftelijk bericht onder vermelding van de reden van de overschrijding van de termijn en van de termijn waarbinnen hijde bedoelde schriftelijke mededeling zal doen.
3. Het bestuur zal de klager nadat de maatregelen genomen zijn hierover berichten.
4. Indien de klacht ongegrond verklaard is, kan de klager binnen 6 weken na de beslissing van het bestuur, beroep instellen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 18 Registratie, archivering en verslaglegging

1. Ten behoeve van hetingevolge artikel 2, zevende lid, van de wet op te stellen verslag draagt de secretaris zorg voor registratie van de door hem ontvangen en behandelde klachten.
1. Van iedere klacht wordt een dossier aangelegd, dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken bevat. De dossiers worden in een speciaal archief bewaard, dat berust onder de secretaris. Het bestuur draagt er zorg voor dat, behoudens de secretaris geen anderen dan de leden en personen die bij de ambtelijke ondersteuning van de commissie zijn ingeschakeld, toegang hebben tot het archief.
2. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage in en een kopie van de over hen vastgelegde gegevens, zonder dat daarmee de privacy van derden in het geding komt.
3. De dossiers worden in het archief gedurende 2 jaar nahet afdoeningsbericht bewaard, tenzij er redenen zijn om een dossier langer te bewaren, zulks ter beoordeling van de voorzitter van de commissie. Na verloop van de bewaartermijn worden de dossiers vernietigd.
4. In de jaarlijkse verslaglegging, die voor 1 juni wordt toegezonden aan de Minister, de Inspectie voor de Gezondheidszorg alsmede het Huis voor de Zorg in Limburg, komen de volgende onderwerpen aan bod:
   - beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
   - wijze waarop de GGD de regeling onder de aandacht brengt van zijn cliënten;
   - samenstelling van de commissie;
   - mate waarin de commissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen bedoeld in art. 2 lid 2 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector;
   - aantal en aard van de klachten behandeld door de commissie;
   - strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie;
   - aard van de maatregelen die de GGD n.a.v. de aanbevelingen eventueel genomen heeft.

Artikel 19 Slotbepalingen

1. In de gevallen waarbijdeze regelingniet voorziet beslist de commissie.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als KlachtenregelingLimburgse gezondheidsdiensten
3. Deze regeling treedt in werking op de datum van bestuurlijke vaststelling.

Het Dagelijks Bestuur van de GGD Zuid Limburg
De Bestuurscommisie van de GGD Limburg-Noord

Bijlage

Samenstelling klachtencommissie

Voor de klachtencommissie van de Limburgse GGD'en zijn benoemd:
Dhr. mr. R. Stijns, voorzitter van de commissie, en mw. mr. C. Leenen als plaatsvervangend voorzitter;
Dhr. L. Rooskens, vertegenwoordiger op voordracht van het Huis voor de Zorg in Limburg, lid vande commissie en Mevr. J. Prévoo, als plaatsvervangend lid.

Als lid van de klachtencommissie zijn, op grond van hun functie, verder aangewezen:
Dhr. dr. A.M.P.M. Bovens, lid van de directie van de GGD Zuid Limburg, lid van de commissie en dhr. F.C.W. Klaassen (lid van de directie) als plaatsvervangend lid voor de klachten van de GGD Limburg-Noord;
Dhr. F.G. de Jong, directeur GGD Limburg-Noord en dhr. J.J.A.M. Schatorjé (adjunct directeur) als plaatsvervangend lid van de commissie voor klachten van de GGD Zuid Limburg.

Als ambtelijk secretaris zijn aangewezen:
Dhr. X. Boers, beleidsmedewerker besturing en bedrijfsvoering voor de GGD Limburg-Noord en mw. M.M. Costelloe als plaatsvervanger;
Mw. M. Oirbons, juridisch beleidsmedewerker voor de GGD Zuid limburg en mw. P. Logister als plaatsvervanger.
Het Dagelijks Bestuur van de GGD Zuid Limburg
De Bestuurscommisie van de GGD Limburg-Noord

TOELICHTING

Wettelijk kader

Voor het hele terrein van de gezondheidszorg en het maatschappelijk welzijn moeten uit collectieve middelen gefinancierde zorgaanbieders zorgen voor een ordentelijke klachtenregeling. Zorgaanbieders zijn in dit verband zowel instellingen als niet in instellingsverband werkzame beroepsbeoefenaren. Elke zorgaanbieder treft een klachtenbehandelingsregeling; het betreft klachten over een gedraging - handelen of nalaten (ook het nemen van een beslissing) met gevolgen voor een cliënt. De Wet klachtrecht cliënten zorgsector moet op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten worden gebracht.
De wet bevat een aantal eisen om een zorgvuldige procedure te waarborgen (artikel 2 en 2a):

1. er moet een klachtencommissie zijn, die uit tenminste drie leden bestaat; de voorzitter moet van buiten de instelling komen;
2. gewaarborgd moet zijn dat degene over wie geklaagd wordt niet aan de behandeling deelneemt;
3. de klager, degene over wie geklaagd wordt en de zorgaanbieder (in dit geval is dat formeel het bestuur van de GGD) moeten binnen een nader te bepalen termijn schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
4. als van de onder 3 genoemde termijn wordt afgeweken moet dat schriftelijk worden gemotiveerd en moet worden aangegeven wanneer het oordeel van de commissie komt;
5. voorzien moet zijn in de mogelijkheid van hoor en wederhoor;
6. gewaarborgd moet zijn dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan;
7. de zorgaanbieder (lees: het bestuur van de GGD) moet de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk meedelen of hij naar aanleiding daarvan de maatregelen zal nemen en zo ja welke;
8. de zorgaanbieder stelt elk kalenderjaar een openbaar verslag op met aantal en aard van de behandelde klachten. Voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar wordt dat gezonden aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Inspectie voor de Gezondheidszorg alsmede de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt;.
9. de commissie is verplicht in bepaalde gevallen, de klacht indien er sprake is van onverantwoorde zorg met een structureel karakter, rechtstreeks te melden aan de inspectie.

Artikel 3 vande wet gaat inop de naleving:
De minister heeft de bevoegdheid om schriftelijke aanwijzingen te geven indien hij van oordeel is dat de zorgaanbieder i.c. de GGD de wet niet goed naleeft. De inspectie ziet toe op de naleving.
Artikel 4 van de wet regelt de geheimhoudingsplicht, voor zover die plicht nog nietgold voor iemand, en behoudens wettelijke voorschriften of uit de uitvoering vande wet voortvloeiende noodzaak tot bekendmaking.

Relatie met andere wetgeving

In de Memorie van toelichting op de wet wordt ingegaan op de relatie met andere (voorstellen voor) wettelijke regelingen.
De Wet beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG) bevat normen tenaanzien van de beroepsuitoefening door individuele beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg. De wet klachtrecht is één vande

formele/ procedurele wegen waarlangs cliënten klachten over de naleving van deze normen aan de orde kunnenstellen.
De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) regelt een aantal fundamentele rechten van de patiënt, zoals inzagerecht en bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Tegen schending van die rechtspositie kunnen cliënten zonodig bij de rechter opkomen. "In verband met de ... drempelvrees van cliënten tenaanzien van eenprocedure voor de burgerlijke rechter kan de regeling van het klachtrecht ertoe bijdragen dat klachten over schending van deze rechtspositie ook (of in eerste instantie) langs een betrekkelijk eenvoudige weg aande orde kunnen worden gesteld". De keuze is aan de betrokkenen.
In de kwaliteitswet zorginstellingen staat dat zorginstellingen verplicht zijn m.i.v. 16 juni 2005 calamiteiten en seksueel geweld in de zorginstellingen te melden aan de inspectie voor gezondheidszorg (IGZ).
Het tuchtrecht is ook eenmanier om klachten aan de orde te stellen. Omdat met het tuchtrecht en het klachtrecht uiteenlopende doelen worden nagestreefd moet een cliënt als hij dat wenst van beide mogelijkheden gebruik kunnenmaken. Het klachtrecht beoogt eencliënt de mogelijkheid te bieden zijn onvrede te kunnen uitenaande zorgaanbieder en door behandeling tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te komen. De regeling van het tuchtrecht heeft tot doel dat het tuchtcollege bepaalt of een hulpverlener zich als een goed hulpverlener heeft gedragen en derhalve voldoet aan de geldende vakbekwaamheidseisen. Het tuchtrecht is primair in het leven geroepen vanuit het algemeenbelang, het klachtenrecht vanuit de individuele cliënt.
Vanzelfsprekend dient de regeling niet strijdig te zijn metde Wet bescherming persoonsgegevens.
Relatie met de klachtenrichtlijn gezondheidszorg:
De klachtenrichtlijn gezondheidszorg zoals deze tot stand is gekomen in het voorjaar van 2005 is ontwikkeld door en voor het veld en bevat aanbevelingen over het klachtenmanagement. De richtlijn biedt een handvat om te komen tot kwaliteitsverbetering naar aanleiding van klachten, vult globale wettelijke regels in en werkt niet wettelijk geregelde aspecten uit. Het doel van de richtlijn is dat klager en aangeklaagde zich met respect behandeld weten en dat de klacht wordt gezien als een stimulans om te komen tot een betere zorg.
De gedane aanbevelingen voor instellingen zijn indien toepasbaar en uitvoerbaar voor de GGD hier overgenomen.

Toelichting per artikel

Artikel 1 Begripsbepalingen

Bestuur, zijnde de zorgaanbieder

De wet spreekt over de zorgaanbieder die eenregeling moet treffen.Een zorgaanbieder is een rechts- of natuurlijk persoon die (gezamenlijk) een instelling in stand houdt(en);de juridisch verantwoordelijke. Dit is inprincipe voor de GGD hetbestuur. Vandaar dat indeze regeling steeds het bestuur wordt genoemd, zijnde het bevoegd gezag van de GGD.
In Limburg zijn twee GGD'en ontstaan waarvan de besturen vanwege de onderlinge uitruil van de directeuren aan de gezamenlijke commissie en uit efficiency overwegingen hebben besloten om één klachtenreglement te hanteren.
Een klacht is een uiting vanonvrede over het handelen of functioneren vande zorgaanbieder (de organisatie) of een voor de zorgaanbieder werkzame persoon (een medewerker).Gedraging staat in de wet omschrevenals enig handelenof nalatenalsmede het nemen van eenbesluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
Gekozen is voor de definitie die in de richtlijn staat en niet voor de wettelijke term gedraging omdat deze minder abstract is.
Van belang is ook te vermelden dat een klacht uit diverse onderdelen kan bestaan die ieder voor zich beoordeeld moeten worden.
Het begrip medewerker is ruim gedefinieerd, behalve mensen die op aanstelling/ arbeidsovereenkomst werkzaam zijn vallendaar ook stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten e.d. onder en personen die in opdracht van de GGD interne en externe werkzaamheden verrichten. Hier is aansluiting gezocht bij de richtlijn die aangeeft dat het wenselijk is voor de klager dat zij klachten kunnen indienen over zorgverleners die in of vanuit de instelling werkzaam zijn.
Een cliënt is een natuurlijkpersoon aan wie de zorgaanbieder zorg wil verlenen, verleent of heeft verleend. De klager hoeft niet perse de cliëntzelf te zijn, ook iemand anderskan voor hemklagen.Ook een rechtspersoon, een instantie, kan namens eenbepaalde cliënt een klacht indienen. Ook ten behoeve vaninmiddels overleden cliëntenmoet kunnen wordengeklaagd.
Bij het begrip aangeklaagde wordt de definitie in de richtlijn gevolgd welke ruim gedefinieerd is. De secretaris bekijkt bij de klachtenbehandeling wie het verweer moet voeren. In eerste instantie geldt de persoon die de klager in zijn klacht noemt. Als bij nader onderzoek blijkt dat deze persoon niet de verantwoordelijke is, wordt de verantwoordelijke persoon alsnog de aangeklaagde.

Artikel 2 Doel klachtenregeling

De klachtenregeling is puur bedoeld voor de vereiste formele klachtenafhandeling. Niet alleen moet er gekeken worden of de klacht al dan niet gegrond is, ook staat het belang van het oplossen van het probleem voorop.

Dat laat onverlet dat voorafgaand aan de vrij formele behandelingsaanpak er mogelijkheden zijn om de onvrede op andere, directere manieren aan te pakken. Bovendien is eenklacht in veel gevallen een signaal dat er iets mis is, dat het schort aan het leveren van verantwoorde zorg, kortom, dat de kwaliteit in het geding is. Dat vraagt om inpassing van de hele klachtenopvangregeling in het kwaliteitsbeleid van de instelling.
De Klachtwet laat de mogelijkheid van bemiddeling toe. De cliënt zelf maakt uit tot wie hijzich wendt. Een zorgaanbieder mag best eenregeling treffen om klachten direct zelf af te handelen, bijvoorbeeld door inschakeling van het hoofd van de afdeling als bemiddelaar. Als de klager echter onmiddellijk behandeling door de commissie wenst, moet aan dat verlangenworden voldaan.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

Uitgangspunt bij de regeling is dat eerst wordt bekeken of de klacht kan worden opgelost door directe bespreking op de plaats of inde context waar de onvrede isontstaan. Van belang is dat de partijen elkaar respecteren en dat extreme uitingen van onvrede zoals dreiging, mishandeling en stalking achterwege blijven.
Een tweedestap is klachtenbemiddeling: zoveel mogelijk in overleg metbeide partijen tot een oplossing komen. Van de zijde vande GGD is klachtenbemiddeling eentaak vande leidinggevende van de aangeklaagde medewerker. Indien deze daar op inhoudelijke of praktische gronden bezwaar tegen heeft kan de bemiddeling worden overgenomen door de leidinggevende op een hoger hiërarchisch niveau (manager/directeur). De derdestap in hettraject is behandeling door de commissie.Uit een oogpunt vanduidelijkheid van taken enverantwoordelijkheden is veel te zeggen voor een scheiding van de bemiddeling en de behandeling. De richtlijn wijst nog eens op dit belang in verband met een objectieve afhandeling van de klacht.
Na het doorlopen van de klachtenprocedure heeft de klager nog de mogelijkheid om indien de klacht ongegrond is verklaard hiertegen in beroep te gaan (zie artikel 17).

Artikel 4 Taak en samenstelling van de klachtencommissie

De commissie heefttot taak de klacht via klachtenbehandelingtot eenoplossing te brengen. Uit de richtlijn volgt dat de commissie het bestuur, medewerkers of organen vande GGD gevraagd enongevraagd kan adviseren over naar aanleiding van klachten te nemenmaatregelen.
Uitgangspunt voor de samenstelling van de commissie is, dat zij haar werkzaamheden met de vereiste onpartijdigheid kan verrichten.
De commissie bestaat uit een voorzitter entwee andere leden.
Omdat het bestuur de zorgaanbieder is, magvanwegede onafhankelijkheidde voorzitter niet alleen nietverbonden zijn aan de GGD, maar ook niet aanhet bestuur. Ook magde voorzitter geenwerkzaamheden vervullentenbehoeve vande GGD enhetbestuur. Bij voorkeur wordt voor deze functie een juristgevraagd.
De overige leden kunnenwel indienst zijn van de GGD. Ter wille vande onafhankelijkheid wordt ervoor gekozentwee leden buitende eigenGGD te kiezen; de directeur van een andereGGD en eenlid op voordracht vanhet Huis voor de Zorg in Limburg.
De voorzitter, de leden, de secretaris en de plaatsvervangers worden door het bestuur benoemd dan wel aangewezen.

Artikel 5 Zittingsduur

Een lid kan zich van deelname aan bemiddeling of behandeling van een klacht verschonen.
De zittingsperiode van de leden is vier jaar met een eenmalige verlenging voor 4 jaar. Zij zijn na hun aftreden terstond hernoembaar. De deelname van de directeur is voor onbepaalde tijd aangezien deze functiegebonden is.
Onverminderd het hiervoor bepaalde kan een lid het lidmaatschap van de commissie neerleggen. Betrokkene doet daarvan onverwijld mededeling aan het bestuur. Indien dat mogelijk is, wordt de betrokkene gevraagd zijn functie te blijven vervullen totdat in zijn opvolging is voorzien.
Het bestuur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een lid van de commissie beëindigen. Over zijn voornemen tot een besluit ter zake pleegt hij overleg met de commissie.

Artikel 6 Secretaris

Belangrijk is dat er een duidelijke scheiding is tussen bemiddeling en behandeling. Er is voor gekozen de bemiddeling door het afdelingshoofd en de directeur te laten doen. De secretaris is geen lid van de commissie maar staat als ambtelijk secretaris de commissie bij. De secretaris heeft op basis daarvan de algehele administratieve coördinatie.

Artikel 7 Indiening van een klacht

Door of namens een cliënt kan bij de commissie een klacht worden ingediend. Indiennamens een cliënt wordt geklaagd dient duidelijk te zijn dat deze daarmee instemt. Deze voorwaarde geldt niet voor minderjarigen, aangezien deze nog niet voor zich zelf kunnen spreken en handelen, en logischerwijs ook niet indien namens een overleden cliënt wordt geklaagd. De indiening van een klacht geschiedt schriftelijk. De secretaris neemt de klacht in ontvangst.
Anoniem ingediende klachten of klachten ingediend namenseen niet met name genoemde cliënt komen niet voor bemiddeling of behandeling in aanmerking.

De secretaris draagt er zorg voor, dat eventuele onduidelijkheden of lacunes inde klacht worden opgehelderd c.q. aangevuld. Hij verwijst hiervoor de klager naar het Huis voor de Zorg dat hem hierbij behulpzaam kan zijn.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

Als dat niet uit de klacht is af te leiden onderzoekt de secretaris eerst of de cliënt zijn onvrede al op een andere manier heeft geuit. Dit heeft te maken met het uitgangspunt eerst te bemiddelen voordat een zwaar traject van klachtenafhandeling in wordt gezet. De secretaris kan na ontvangst van de brief de klager bijvoorbeeld bellen om dit na te vragen, en de klager eventueel verwijzen naar de bemiddelaars. Over de verdere wijze van werken kunnen dan meteen afspraken worden gemaakt. Indien de klager geen bemiddeling wenst wordt onmiddellijk tot behandeling overgegaan.
Als de klacht niet de GGD betreft, wordt dat door de secretaris aan de klager meegedeeld.
Onmiddellijk na ontvangst van de klacht bevestigt de secretaris deze schriftelijk aan het adres van de klager. Met de ontvangstbevestiging en het bijgevoegde reglement wordt de klager de procedure medegedeeld.
Ook degene over wie is geklaagd, dient geïnformeerd te worden en krijgt een afschrift van de klacht.

Artikel 9 Behandeling van de klacht

Indien de klager dat wenst wordt de klacht door de commissie behandeld. De klager mag ten allen tijde zijn klacht intrekken. Het kan voorkomen dat de commissie de klacht zo belangrijk vond dat hij die verder wil behandelen als leerpunt voor de organisatie. Er kan dan alleen geen sprake zijn van een hoor en wederhoor en een oordeel in de zin van de wet.
De commissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om - tenzij zij dat niet wensen - in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De commissie kan daarbij, al dan niet op verzoek van partijen, ook andere personen horen.
Dat de aangeklaagde in principe verplicht is te verschijnen om een goede behandeling van de klacht mogelijk te maken volgt niet alleen uit de richtlijn maar ook uit de professionele standaard van de beroepsgroep. Dit heeft tot gevolg dat hij zich daarom ook niet kan laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, maar alleen kan laten bijstaan. Aangezien de klachtenregeling een element is van de kwaliteit van de dienstverlening is het 'leereffect' door de confrontatie met een klager, essentieel.
Wanneer de commissie over voldoende gegevens beschikt komt zij tot een schriftelijk oordeel over de toedracht van het voorval dat onderwerp van de klacht is.
Van belang is dat er door de commissie bij ingewikkelde zaken externe deskundigen geraadpleegd kunnen worden en dat deze uit het budget van de GGD betaald worden.
De aangeklaagde krijgt waar mogelijk opvang en ondersteuning aangeboden door de organisatie. Tevens kan een beroep worden gedaan op de door de organisatie afgesloten aansprakelijkheidsverzekering t.b.v. juridische/procedurele ondersteuning.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

Bij de bespreking van de evaluatie van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector in de Tweede Kamer is duidelijk aan de orde gekomen dat er geen uitsluitingscriteria mogen worden gehanteerd dan de in het reglement genoemde.

Artikel 11 Vergaderingen van de commissie

Gezien het doorgaans geringe aantal klachten, lijkt een vaste vergaderfrequentie te zwaar. Daarom is er (voorlopig) voor gekozen om de frequentie van vergaderingen afhankelijk te stellen van de aanwezigheid van klachten.
De vergaderingen hebben een besloten karakter. Van de vergaderingen worden notulen gemaakt. Deze zijnbestemd voor de leden van de commissie, de secretaris, klager en aangeklaagde.

Artikel 12 Quorum

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 13 Niet deelnemen aan de behandeling

Eenlid neemt geen deel aande bemiddeling of behandeling van een klachtdie (mede) tegen hemis gericht. Zowel de klager als degenewaarover is geklaagd kunnenverzoekendat een lid niet deelneemt als zij geredetwijfel hebben over zijnonpartijdigheid. Ook eenlid van de klachtencommissie zelf kan op die grond besluiten niet deel te nemen.

Artikel 15 Inlichtingen en geheimhouding

Ten behoeve van de behandeling van een klacht is de commissie bevoegd om:

a. informatie in te winnen, stukken te raadplegen enpersonen te raadplegen, een en ander met in achtneming van wettelijke enandere binnen de GGD geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen;
b. personen binnen de GGD te horen, waarbij deze zich slechts op hungeheimhoudingsplicht kunnen beroepen als zij kunnen aantonen, dat de klager of degene ten behoeve van wie geklaagd wordt hen daaraan wenst te houden.

De informatie-inwinning geschiedt conform de vereisten van de Wet bescherming persoonsgegevens. Alleendossieronderdelen die vanbelang zijn voor de behandeling, mogenworden ingezien. De wet verplicht verder tot geheimhouding, voor zover dat al niet via de geheimhoudingsplicht uit hoofde van functie of ambt is geregeld.

De commissie is verplicht om zaken, die zo ernstig zijn dat de kwaliteit van zorg in het geding is (misstanden), zelfstandig te melden bij de inspectie als de directie er niets aan gedaan heeft, nadat hij klager en aangeklaagde hiervan eerst op de hoogte gesteld heeft.
De directie is zelf wettelijk verplicht om calamiteiten en seksueel misbruik aan de inspectie te melden.

Artikel 16 Beoordeling van de klacht

Er wordt naar gestreefd de behandelingvan de klacht binnentwee maanden na ontvangstvande klacht af te wikkelen. Indiendat nietlukt wordt dit de klager medegedeeldonder opgave vanredenen en vermelding van determijn waarbinnende behandeling naaralle waarschijnlijkheid wel afgewikkeld kanzijn.
Als de klager alleen schadevergoeding nastreeft moet hij de schadeclaim indienen bij de directie die vervolgens de zaak doorgeeft aan de aansprakelijkheidsverzekeraar. Wil de klager naast een uitspraak van de aansprakelijkheidsverzekeraar over zijn claim tevens een uitspraak van de commissie over zijn klacht, dan moet die wens worden gehonoreerd. Het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht (er is iets fout gegaan) betekent niet automatisch dat de zorgaanbieder ook aansprakelijkheid erkent ten aanzien van het claimaspect van die klacht. De klachtenbehandeling kan niet als opmaat naar toekenning van een schadeclaim dienen.
Onverminderdafspraken met de klager over eenandere wijze van afdoening,bijvoorbeeld in een rechtstreeks contact tussende klager en/of degeneten wiensbehoeve geklaagd is en de betrokken medewerker(s), ontvangtde klager namens de commissie schriftelijk bericht over de afwikkeling van de behandeling.Dit afdoeningsbericht bevat inieder geval:
a) eenoordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht;
b) eventuele aanbevelingen van de commissie ten behoeve van de verbetering, vande kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.
Afschrift vandit bericht wordt gestuurd aanhetbestuur, aan de betrokken medewerker(s) ende directeur.

Artikel 17 Reactie bestuur

Binnen één maand naontvangstvanhetafdoeningsbericht deelt het bestuur de klager schriftelijk medeof hetnaar aanleiding van het daarinvervatte oordeel c.q. de daaringeformuleerde aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke. Afschriftvandeze schriftelijke mededeling wordt gestuurd aande commissie, de aangeklaagdeen de directeur.
Indien het nietmogelijk is deschriftelijke mededelingbinnen éénmaand te doen geeft het bestuur daarvan aan deklager schriftelijk bericht, onder vermeldingvan de redenen van de overschrijding van de termijn en van de termijn waarbinnenhij zijn standpuntkenbaar zal maken.
Als de maatregelen genomen zijn krijgt de klager hiervan een afdoeningsbericht van de GGD.
Er bestaat de mogelijkheid voor beroep bij de Nationale Ombudsman in Den Haag indien de klacht ongegrond is verklaard.

Artikel 18 Registratie, archivering en verslaglegging

De secretaris draagt zorg voor een deugdelijke registratie van de klachten. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klager of degene ten wiens behoeve geklaagd wordt en de betrokken medewerker(s) wordt daarbij gewaarborgd overeenkomstig de toepasselijke wettelijke en andere binnen de GGD geldende regels.
De wijze waarop de archivering plaatsvindt geschiedt conform de privacyregeling van de GGD. Het dossier wordt zorgvuldig gedurende eenperiode van 2 jaar bewaard.
De commissie brengt jaarlijks voor 1 mei aan het bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden inhet kader van de behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar. Het bestuur stuurt vervolgens het verslag voor 1 juni naar de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Inspectie voor de Gezondheidszorg alsmede het Huis voor de Zorg in Limburg. De klachtwet geeft aan welke onderwerpen in het verslag opgenomen moeten worden.